

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN KEPADA PASIEN
DI RSUD ALIMUDDIN UMAR LIWA KABUPATEN
KABUPATEN LAMPUNG BARAT**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syrat-syarat Guna
memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi Islam dalam Ilmu Dakwah

Oleh

**SYAIDINA ALI
NPM. 1641030162**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/2020 M**

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN KEPADA PASIEN DI RSUD ALIMUDDIN UMAR LIWA KABUPATEN KABUPATEN LAMPUNG BARAT

Oleh
Syaidina Ali

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Penelitian ini bertempat di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran data lengkap yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan populasi 150 tenaga kerja dan pasien rawat jalan kelas III di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat dengan sampel keseluruhan 15 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain: Pemberian pelayanan kesehatan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat, khususnya rawat jalan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan standar itu kembali lagi karena terbentur dengan masalah kebijakan program dan anggaran. Faktor yang mendukung manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat adalah: sarana prasarana rumah sakit yang terus menerus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitas, meningkatkan komitmen pegawai melalui penerapan *reward* dan *punishment system* yang sesuai, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia/pegawai melalui penambahan tenaga serta mengikutsertakan para pegawai pada kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai bidang masing-masing. Sedangkan faktor yang menghambat dari pihak RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat dalam menjalankan dan menyesuaikan pelayanan dengan standar yang ada sebagai RS Pemerintah yang sudah terakreditasi sehingga rumah sakit RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat sebagai salah satu RSUD Pemerintah satu-satunya di Liwa Kabupaten Lampung Barat meningkatkan akreditasinya yang belum sesuai dengan fasilitas dan sumberdaya manusia/pegawai yang ada.

Kata Kunci :Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Di RSUD

Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat

Nama : Syaidina Ali

NPM : 1641030162

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk Disidangkan Dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah

Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II

Dr. Jasmadi, M.Ag

Badaruddin, S.Ag, M.Ag

NIP. 196106181990031003

NIP. 1975081322000031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp.(0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul **“MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN KEPADA PASIEN DI RSUD ALIMUDDIN UMAR LIWA KABUPATEN LAMPUNG BARAT”**. Disusun oleh: **SYAIDINA ALI, NPM: 1641030162**, program studi **MANAJEMEN DAKWAH**, Telah Diujikan Dalam Sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : Kamis/20 Februari 2020

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang: **Yunidar Cutmutia Yanti, M.Sos.I** (.....)

Sekretaris : **M.Husain, MT** (.....)

Penguji I : **Dr.Hj.Rini Setiawati, M.Sos.i** (.....)

Penguji II : **Badaruddin, S.Ag, M.Ag** (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si
NIP. 196104091990031002

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, tak lupa sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kami nantikan syafa'at nya di Yaumul Kiyamah nanti, Amin.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Nuzul Aman dan Kusna Wati yang telah memberikan segala bentuk sesuatu baik moril maupun material selama ini, terimakasih atas semua ilmu, pengetahuan, motivasi, nasehat – nasehat yang membangun, do'a dan kasih sayang yang telah diberikan atas ketulusannya dalam mendidik akhlak, membesarkan jiwa dan membimbing penulis dengan penuh perhatian sehingga menghantarkan penulis menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Kakak-kakak ku Desi Zuliana dan Fitri Handayani yang selalu memberikan dorongan dan semangat .
3. Bapak dan Ibu Dosen yang mulia yang senantiasa memberikan ilmunya dengan ikhlas, semoga ilmu yang di berikan selama ini berkah dan bermanfaat serta menjadi amal jariah bapak dan ibu semua.
4. Teman-teman seangkatan Jurusan Manajemen Dakwah (MD)/D
5. Almamater ku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tempat menempuh study dan menimba ilmu pengetahuan, semoga menjadi Perguruan Tinggi yang lebih baik kedepannya.
6. Semua pihak RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

RIWAYAT HIDUP

Syaidina Ali dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 september 1995, anak ke tiga lahir dari pasangan Ibu Kusna Wati dan Bapak Nuzul Aman .Alhamdilillah Allah SWT mengamanahkan tiga bersaudara dari pasangan tersebut. Adapun Riwayat pendidikan yang telah di tempuh oleh penulis adalah :

- Pendidikan penulis bermula di TK Negri Pembina Kec. Waymengaku Liwa Kab. Lampung Barat, selesai pada tahun 2002.
- Kemudian melanjutkan pendidikan SDN 01 Waymengaku Kec. Balik Bukit Liwa Kab. Lampung Barat, Lulus Pada Tahun 2008.
- pendidikan SMP N 01 Sebarus Kec. Balik Bukit Liwa Kab. Lampung Barat ,lulus pada tahun 2011.
- Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA N 2 Liwa Kec. Balik Bukit Liwa Kab. Lampung Barat, lulus pada tahun 2014.
- Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Program Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

Selama menjadi Mahasiswa, Penulis telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Dadadapan Kec. Suberejo Kab. Tanggamus, Selain itu penulis juga aktif dalam Organisasi ekstra yaitu Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Dakwah UIN Raden Intan Lampung.

KATA PENGATAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, ilmu pengetahuan, kemudahan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'at nya nanti di hari akhir.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan material maupun moril. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag, selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah .
4. Bapak Dr. Jasmadi, M.Ag Selaku Pembimbing I dan Bapak Badaruddin, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing II Yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
6. Almater ku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat menempuh study dan menimba ilmu pengetahuan, semoga menjadi Perguruan Tinggi yang lebih baik kedepannya.

7. Pihak Perpustakaan pusat dan juga Perpustakaan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan buku-buku referensi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Kepala Direktur RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat yang telah memberikan izin kesempatan dan fasilitas serta dukungan untuk melaksanakan penelitian.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa membantu baik secara moral maupun material dalam penyelesaian skripsi.

Penulis berharap kepada Allah SWT semoga apa yang telah mereka berikan dengan segala kemudahan dan keikhlasannya akan menjadikan pahala dan amal yang barokah serta mendapat kemudahan dari Allah SWT.

Skripsi dengan judul “MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN KEPADA PASIEN DI RSUD ALIMUDDIN UMAR LIWA KABUPATEN LAMPUNG BARAT”. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pembaca. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin

Bandar Lampung, 20 Februari 2020

Penulis

Syaidina Ali

NPM: 1641030162

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Metode Penelitian.....	7
H. Tinjauan Pustaka.....	10

BAB II. MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN

A. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	12
2. Jenis-jenis Manajemen Pelayanan Kesehatan	14
B. Rumah Sakit	16
1. Pengertian Rumah Sakit	16

2. Klasifikasi Rumah Sakit	17
3. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit.....	20
C. Pasien Rawat Jalan	21
1. Pengertian Pasien Jalan	21
2. Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan ...	21

BAB III. MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD

ALIMUDDIN UMAR LIWA KABUPATEN LAMPUNG BARAT

A. Gambaran Umum RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.....	31
B. Tugas dan Fungsi RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.....	33
C. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat	41
D. Standar Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat	43

BAB IV. ANALISIS PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Rawat Jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat	45
B. Faktor yang Mendukung dan Menghambat Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Rawat Jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat	57

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian yang akan penulis lakukan adalah berjudul: **“Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat”**.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka kiranya perlu adanya diuraikan terlebih dahulu terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini, sehingga dengan adanya penegasan judul diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap pemakaian judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi Mary Parker Follet ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.¹

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.²

Berdasarkan uraian di atas, maka manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. “Kemampuan Khusus Organisasi” ini

¹ Handoko, T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2012), h. 78.

² Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomis. Pemeliharaan kesehatan adalah upaya penanggulangan, dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan dan/atau perawatan termasuk kehamilan, dan persalinan.³

Manajemen pelayanan kesehatan adalah penerapan prinsip-prinsip manajemen pelayanan kesehatan, agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur, teratur dan efisien serta dapat menyenangkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.⁴

Pasien rawat jalan adalah seseorang yang menerima pelayanan medis untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.⁵

RSUD Alimuddin Umar Liwa adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat.⁶

Semboyan yang sudah diterapkan yaitu lima S, yaitu salam, senyum, sapa, sopan, santun, untuk menghadapi pasien rawat inapnya. Tenaga religius yang bertugas memberi bantuan kepada pasien berupa

³ Koentjaraningrat, *Ibid*, h. 45

⁴ <http://www.pelatihan.sdm.net>, diperoleh pada Tanggal 26 September 2019.

⁵ Susatyo Herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2011), h. 43.

⁶ <http://www.lampungbaratkab.go.id/rsud-liwa-kabupaten-lampung-barat>, diperoleh pada Tanggal 26 September 2019.

bimbingan rohani Islam dan pemberian doa yang pastinya dilakukan dengan ucapan, membuahkan hasil yang luar biasa. Banyak pasien yang merasa aman dengan adanya bimbingan tersebut, maka terkadang pasien melakukan curhat dan obrolan kepada pihak religius untuk meminta solusi atas masalahnya.

Berdasarkan penegasan istilah terhadap proses manajemen pelayanan sebagai gambaran yang memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dalam bidang kesehatan agar dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur, peraturan, efektif dan efisien serta dapat menyenangkan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan yang dilakukan oleh tenaga medis di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

B. Alasan Memilih Judul

Alasan yang mendorong penulis memilih judul ini adalah:

1. Alasan Obyektif Ilmiah

- a. Manajemen pelayanan kepada pasien rawat jalan yang dirasakan kurang baik dapat menyebabkan pasien kurang puas akan pelayanan yang diberikan.
- b. Penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

2. Alasan Subyektif Ilmiah

Penulis berasal dari Kabupaten Lampung Barat sehingga lokasinya mudah RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat dijangkau.

C. Latar Belakang Masalah

Manajemen mutu merupakan sarana yang memungkinkan untuk digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki sistem pendidikan. Dewasa ini berbagai upaya peningkatan mutu pendidikan terus dilakukan oleh banyak pihak, baik dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat. Upaya-upaya tersebut dilandasi oleh suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal demi kemajuan masyarakat dan bangsa.⁷

Pada dasarnya manusia menginginkan dirinya sehat, baik sehat jasmani maupun rohani, sehingga diantara hikmah Allah SWT menurunkan Al-Quran yang didalamnya ada petunjuk dapat menjadi obat bagi penyakit yang terjangkit pada manusia baik fisik maupun psikis. Firman Allah SWT dalam surat Al-Isra" ayat 82:

سُبْحَنَ الَّذِي أَسْرَىٰ بِعَبْدِهِ ۚ لَيْلًا مِّنَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ إِلَى الْمَسْجِدِ الْأَقْصَا الَّذِي بَارَكْنَا
حَوْلَهُ لِنُرِيَهُ مِّنْ آيَاتِنَا ۚ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْبَصِيرُ ﴿٨٢﴾

Artinya: Maha suci Allah, yang telah memperjalankan hamba-Nya pada suatu malam dari Al Masjidil Haram ke Al Masjidil Aqsha yang telah Kami berkahi sekelilingnya agar Kami perlihatkan kepadanya sebagian dari tanda-tanda (kebesaran) kami. Sesungguhnya Dia adalah Maha mendengar lagi Maha mengetahui
Maksudnya: Al Masjidil Aqsha dan daerah-daerah sekitarnya dapat berkah dari Allah dengan diturunkan nabi-nabi di negeri itu dan kesuburan tanahnya.

Rumah sakit salah satu bentuk pelayanan publik, rumah sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien harus mengutamakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai

⁷ Rohiat, *Manajemen Mutu. Teori Dasar dan Praktik* (Bandung: Refika. Aditama, 2008), h. 2.

dengan standar pelayanan rumah sakit.⁸ Pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan berhak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.⁹

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Beberapa manfaat program menjaga mutu antara lain dapat lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum.

Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit.

Susatyo Herlambang menyimpulkan bahwa sebagian keluhan pasien berhubungan dengan keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga karena sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat dan lain

⁸ Undang-Undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 29b UU No.44/2009

⁹ Undang-Undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 32n UU No.44/2009

sebagainya, yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.¹⁰

Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang.

RSUD Alimuddin Umar Liwa memiliki peran penting untuk selalu memberikan kepuasan bagi pasien yang mendaftar. Kepuasan pasien tersebut akan berdampak baik bagi stabilitas rumah sakit. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti diketahui bahwa presentase ketidakpuasan pasien masih tinggi. Adapun salah satu penyebabnya adalah lamanya waktu tunggu saat proses pendaftaran. Oleh karena itu, peneliti tertarik menganalisis lebih jauh terhadap hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan di RSUD Alimuddin Umar Liwa.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan batasan masalah yang ada, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat?

¹⁰ Susatyo Herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2011), h. 43.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam permasalahan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Hal ini dilakukan dengan cara memberi tambahan data empiris yang telah teruji ilmiah mengenai manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dan bahan masukan bagi Pemerintah Daerah yang berhubungan dengan manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹¹ Penelitian ini bertempat di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang berkenaan dengan manajemen pelayanan kesehatan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yakni penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif dari objek penelitian.¹² Secara sederhana dapat dikatakan deskriptif eksploratif riset yang mengklarifikasikan data yang bersifat kualitatif.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menerangkan dan menggambarkan kondisi objek tentang manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari data primer dan skunder.

a. Sumber Data primer

¹¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VIII, 1996), h. 102,

¹² *Ibid*, h. 105

Data yang diperoleh dari sumber utama penelitian, dalam hal ini yaitu data-data yang bersumber dari pihak atau institusi yang melakukan wawancara antara peneliti dengan narasumber agar memperoleh data mengenai manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.¹³

b. Sumber Data Skunder

Data skunder penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan masalah manajemen pelayanan, serta buku-buku yang berkaitan dengan penelitian yang didapatkan dari perpustakaan yang ada di sekitar peneliti yang menjadi data skunder untuk penelitian ini, guna untuk memperoleh data mengenai manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yaitu semua unit yang diperoleh dari sampel yang hendak digeneralisasikan mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas sehingga dapat penulis ambil kesimpulan secara umum atau seluruh objek yang menjadi fokus penelitian.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan dan pasien rawat jalan kelas III di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat dengan rata-rata sebanyak 150 orang per bulan.

b. Sampel

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta, Pustaka Baru, 2014). h. 73.

¹⁴ Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2009), h. 54

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap dan dianggap mewakili populasi.¹⁵ Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan pengambilan dari jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 15 orang.

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* adalah menentukan sendiri sampel yang diambil secara acak tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah pihak tenaga kesehatan dan pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun data-data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari:

a. Metode Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek. Pada penelitian ini pengamatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada pada objek yang diteliti.

b. Metode Wawancara Mendalam (*Indepht Interview*)

Wawancara mendalam (*indephht interview*) adalah suatu bentuk komunikasi verbal. Jadi, semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 56

data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian, khususnya manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

c. Metode Dokumentasi

Data skunder (dokumentasi) adalah data yang diperoleh dari kantor, buku (ke pustakaan), Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian, khususnya manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

5. Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Fenomena yang diteliti secara deskriptif tersebut dicari informasi mengenai hal-hal yang dianggap mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian. Analisis data merupakan proses memanipulasi data hasil penelitian sehingga data tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian atau proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan.¹⁶

¹⁶ Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm 159.

Teknik analisis yang digunakan deskriptif analisis, mencari gambaran yang sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat yang terdiri dari

- a. Manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.
- b. Faktor yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat.

H. Tinjauan Pustaka

Ada beberapa penelitian yang mirip dengan tema penelitian baik dari buku-buku, makalah, jurnal, tulisan bebas, skripsi, tesis dan disertasi yang penulis lakukan.

- a. Skripsi yang berjudul “Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan Dengan Menggunakan Metode *Waiting Line*. Karya Risa Wati. Berdasarkan analisa dan perhitungan menggunakan Metode *Waiting Line* dengan hasil yang kurang optimal, diharapkan puskesmas kelurahan setiabudi dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada pasien dengan memperbaiki manajemen operasional puskesmas. Sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan, sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.

Pemanfaatan teknologi komputer perlu dibuat pembaharuan sistem penyimpanan data pasien dan hasil diagnosa.¹⁷

- b. Skripsi yang berjudul “Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan” karya Aris Sujoko. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa model antrian yang terjadi pada proses pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Islam Jemursari Depo adalah distribusi kedatangan bersifat *poisson* atau acak. Distribusi pelayanan bersifat eksponensial atau memiliki waktu yang berbeda antar resep. Desain pelayanan berbentuk *single channel multi phase* dengan disiplin antrian *First Come First Served (FCFS)* dan besar populasi tidak terbatas (*infinite*).¹⁸

Pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa perbedaan terutama dim permasalahan dan subjek peneliti. Pada penelitian ini yang akan menjadi pokok bahasan adalah Manajemen pelayanan kesehatan kepada pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat yang berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya baik dalam penggunaan maupun subjek penelitian yang diambil.

¹⁷ Risa Wati, *Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan Dengan Menggunakan Metode Waiting Line*. Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol. 14, No. 2 September 2017

¹⁸ Sujoko, *Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan*, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN

A. Manajemen Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Manajemen

Secara umum aktivitas manajemen dalam organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, sekolah dan juga lainnya.¹⁹

Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberikan arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran semua ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.²⁰ Istilah manajemen sudah populer dalam kehidupan organisasi.

Dalam makna yang sederhana “*management*” diartikan sebagai

¹⁹ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 41.

²⁰ Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Al-Fabeta, 2009), h. 86.

pengelolaan. Suatu proses menata atau mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dipahami sebagai manajemen.²¹

Tegasnya, kegiatan manajemen selalu saja melibatkan alokasi dan pengawasan uang, sumberdaya manusia, dan fisik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebagai ilmu, manajemen memiliki pendekatan sistematis yang selalu digunakan dalam memecahkan masalah. Pendekatan manajemen bertujuan untuk menganalisis proses, membangun kerangka konseptual kerja, mengidentifikasi prinsip-prinsip yang mendasarinya dan membangun teori manajemen dengan menggunakan pendekatan tersebut. Karena itu, manajemen adalah proses universal berkenaan dengan adanya jenis lembaga, berbagai posisi dalam lembaga, atau pengalaman pada lingkungan yang beragam luasnya antara berbagai persoalan kehidupan.²²

Berdasarkan penegasan di atas, maka manajemen berisikan unsur: struktur organisasi yang tertata, terarah kepada tujuan dan sasaran, dilakukan melalui usaha orang-orang, dan menggunakan sistem dan prosedur. Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sementara itu George R. Tarry seperti yang dikutip Syafaruddin menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan tujuan dari usaha-usaha manusia dan sumber daya

²¹ Syafaruddin & Nurmawati, *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Medan: perdana Publishing, 2011), h. 16.

²² *Ibid.*

lainnya.²³

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.²⁴ Dalam istilah manajemen terdapat tiga pandangan yang berbeda, pertama: Mengartikan administrasi lebih luas dari pada manajemen (manajemen merupakan inti dari administrasi), kedua: melihat manajemen lebih luas dari administrasi dan ketiga: pandangan yang beranggapan bahwa manajemen identik dengan administrasi.²⁵

Makna manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesional. Manajemen diartikan sebagai ilmu karena merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Manajemen diartikan sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugasnya.

Sedangkan manajemen diartikan sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik.²⁶ Untuk memahami istilah manajemen, pendekatan yang digunakan adalah berdasarkan pengalaman manajer. Manajemen sebagai suatu sistem yang setiap komponennya menampilkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan. Dengan demikian maka manajemen merupakan suatu proses untuk

²³ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan.....*, h. 41.

²⁴ Lukman Ali, dkk., *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet II* (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), h. 623.

²⁵ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, Cet I* (Bandung: PT. Remaja Rasindo, 2002), h. 19.

²⁶ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet I* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1999), h. 1.

mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan-tujuan organisasi dilaksanakan dengan pengelolaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).²⁷

2. Unsur-Unsur Manajemen

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastini tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, material, mesin, metode, money dan markets, setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen agar untuk mengetahui bahwa manajemen memiliki unsur-unsur perlu dimanfaatkan unsur-unsur manajemen tersebut. untuk mengetahui hal tersebut dapat dijelaskan unsur-unsur manajemen seperti di bawah ini.²⁸

- a. Manusia (*Man*). sarana penting atau sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh individu-individu tersendiri atau manusianya. Berbagai kegiatan-kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti yang dapat ditinjau dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan, dan pengawasan atau dapat pula kita tinjau dari sudut bidang, seperti penjualan, produksi, keuangan dan personalia. *Man*

²⁷ Winardi, *Asas-asas Manajemen, Cet III* (Bandung: Alumni, 1993), h. 4.

²⁸ Agustini, *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen* (Jakarta: Citra Pustaka, 2013), h. 61.

atau manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan. Manusia yang merancang tujuan, menetapkan tujuan dan manusia jugalah yang nantinya akan menjalankan proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Sudah jelas, tanpa adanya manusia maka tidak akan pernah ada proses kerja karena manusia pada dasarnya adalah mahluk kerja.

b. Material (*Material*). Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan-bahan. Oleh karena itu, material dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

c. Mesin (*Machine*). Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum Revolusi Industri terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

d. Metode (*Method*). Untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode cara menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

e. Uang (*Money*). Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

f. Pasar (*Markets*). Bagi badan yang bergerak dibidang industri maka

sarana manajemens penting lainnya seperti pasar-pasar atau market. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi.jelas tujuan perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat diurai sebagian dari masalah utama dalam perusahaan industri adalah minimal mempertahankan pasar yang sudah ada. Jika mungkin, mencari pasar baru untuk hasil produksinya. Oleh karena itu. market merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya. baik bagi perusahaan industri maupun bagi semua badan yang bertujuan untuk mencari laba.

Berdasarkan beberapa unsur-unsur manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manusia adalah unsur dan sarana utama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berbagai kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan, dan pengawasan hanya dapat dilakukan oleh manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan.

3. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Istilah manajemen berhubungan dengan usaha untuk tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Dalam pengertian organisasi selalu terkandung unsur kelompok (lebih dari dua orang) manusia, maka manajemen pun

biasanya digunakan dalam hubungan usaha suatu kelompok manusia, walaupun manajemen itu dapat ditetapkan terhadap usaha-usaha individu. Manajemen yang dilakukan secara sederhana merupakan naluri dari setiap manusia dalam mencapai tujuan serta memenuhi kebutuhan.²⁹

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.³⁰

Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang tertuang dalam UndangUndang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pada dasarnya manusia menginginkan dirinya sehat, baik sehat jasmani maupun rohani, sehingga diantara hikmah Allah SWT menurunkan Al-Quran yang didalamnya ada petunjuk dapat menjadi obat bagi penyakit yang terjangkit pada manusia baik fisik maupun psikis. Firman Allah SWT dalam surat Al-Isra" ayat 82:

²⁹ Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 1.

³⁰ Veronica Komalawati, *Hukum dan Etika Dalam Praktik Dokter*, (Bandung: Pustaka Sinar Harapan, 2009), h.77.

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

Artinya: Dan kami turunkan dari Al-Qur'an suatu yang menjadi penawar atau rahmat bagi orang yang beriman dan Al-Qur'an itu tidaklah menambah pada orang-orang yang zalim selain kerugian (Q.S Al-Isra: 82).³¹

Orang sabar berusaha mengatasi berbagai gangguan dan tidak memperturukan emosinya, ia dapat mengendalikan emosinya. Kesabaran mengajari manusia ketekunan dalam bekerja serta mengerahkan kemampuan untuk merealisasikan tujuan-tujuan amaliah dan ilmiah. Oleh sebab itu, ketekunan dalam mencurahkan kesungguhan serta kesabaran dalam menghadapi kesulitan pekerjaan dan penelitian merupakan karakter penting untuk meraih kesuksesan dan mewujudkan tujuan-tujuan luhur.

Dalam menghadapi setiap keadaan dan situasi ini haruslah dengan sikap jiwa yang telah digariskan oleh Al-Quran. Sudah dijelaskan tatkala mendapat nikmat dan bahagia dan apabila mendapat kesusahan atau ditimpa musibah harus bersifat sabar. Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah 155

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَنَشِيرِ
الصَّابِرِينَ

Artinya: Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan

³¹ Muhamad U Najati. *Psikologi Dalam Al-Qur'an: Terapi Qur'ani dalam Penyembuhan Gangguan Jiwa*. (Bandung: CV Pustaka Setia. 2005). h 467-469

sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan.

Dan berikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar.(Q.S. al-

Baqarah 155).³²

4. Jenis-Jenis Manajemen Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*). Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.
- b. Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*). Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

³² Moh. Rofi'i, *Akhlaq Seorang Muslim*, (Semarang. Wicaksana. 1992). h. 258

- a. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan uraian di atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam Undang-Undang Kesehatan, dalam Pasal 54 ayat (1) UU Kesehatan berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan pelayanan kesehatan secara profesional, aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

B. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah salah satu sarana atau tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.³³

Pengertian atau defenisi dari rumah sakit tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) UU Rumah Sakit, pengertian rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, serta menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi yang mempunyai kemandirian untuk melakukan hubungan hukum yang penuh dengan tanggung jawab. Rumah sakit bukan (*persoon*) yang terdiri dari manusia sebagai (*natuurlinjk persoon*) melainkan rumah sakit diberikan kedudukan hukum sebagai (*persoon*) yang merupakan badan hukum (*rechtspersoon*) sehingga rumah sakit diberikan hak dan kewajiban menurut hukum.³⁴

³³ Charles J.P.Siregar. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2003), h. 7.

³⁴ *Ibid*, h. 8.

2. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Pasal 18 UU Kesehatan diatur bahwa rumah sakit dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaanya yaitu, sebagai berikut:

a. Jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

1) Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit yang masih dapat dikategorikan sebagai penanganan penyakit secara umum atau menyeluruh.

2) Rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

b. Sedangkan berdasarkan pengelolaanya rumah sakit dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat yaitu sebagai berikut :

1) Rumah sakit publik dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba yang diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan tidak dapat dialihkan menjadi Rumah Sakit Privat.

2) Rumah sakit privat dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.

c. Klasifikasi berdasarkan Kepemilikan

Terdiri atas rumah sakit pemerintah, Rumah Sakit yang langsung dikelola oleh Departemen Kesehatan Klasifikasi berdasarkan

kepemilikan terdiri atas Rumah Sakit pemerintah terdiri dari: Rumah sakit yang langsung dikelola oleh Departemen Kesehatan, Rumah Sakit pemerintah daerah, Rumah Sakit militer, Rumah Sakit BUMN, dan Rumah Sakit swasta yang dikelola oleh masyarakat.

d. Klasifikasi berdasarkan jenis pelayanan

Klasifikasi berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit terdiri atas Rumah Sakit Umum, memberi pelayanan kepada pasien dengan beragam jenis penyakit dan Rumah Sakit Khusus, memberi pelayanan pengobatan khusus untuk pasien dengan kondisi medik tertentu baik bedah maupun non bedah. Contoh: rumah sakit kanker, rumah sakit bersalin.

e. Klasifikasi berdasarkan lama tinggal

Berdasarkan lama tinggal, rumah sakit terdiri atas rumah sakit perawatan jangka pendek yang merawat penderita kurang dari 30 hari dan rumah sakit perawatan jangka panjang yang merawat penderita dalam waktu rata-rata 30 hari.

f. Klasifikasi berdasarkan status akreditasi

Berdasarkan status akreditasi terdiri atas rumah sakit yang telah diakreditasi dan rumah sakit yang belum diakreditasi. Rumah sakit telah diakreditasi adalah rumah sakit yang telah diakui secara formal oleh suatu badan sertifikasi yang diakui, yang menyatakan bahwa suatu rumah sakit telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan tertentu.

g. **Klasifikasi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Swasta**

Klasifikasi rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta diklasifikasikan menjadi Rumah sakit kelas A, B, C, dan D. Klasifikasi tersebut didasarkan pada unsur pelayanan, ketenagaan, fisik dan peralatan.

- a) Rumah sakit kelas A, adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisistik luas dan subspesialisistik luas.
- b) Rumah sakit kelas B, adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisistik dan subspesialisistik terbatas.
- c) Rumah sakit kelas C, adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisistik dasar.
- d) Rumah sakit kelas D, adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik.

3. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai hak-hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 30 UU Rumah Sakit antara lain, sebagai berikut:

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit.
- b. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka pengembangan pelayanan.
- c. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- d. Menggugat pihak yang mengalami kerugian.
- e. Mendapatkan perlindungan hukum.
- f. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

Kewajiban rumah sakit menurut Pasal 29 UU Rumah Sakit, disebutkan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, nondiskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien.
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
- d. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin.
- e. Menyelenggarakan rekam medis.
- f. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.

C. Pasien Rawat Jalan

1. Pengertian Pasien

Pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya, pasien dapat diartikan juga adalah orang sakit yang awam mengenai penyakitnya. Menurut aturan Pasal 1 ayat (10) UU Praktik Kedokteran, pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk

memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.³⁵

Pasien rawat jalan yaitu pasien yang mendapatkan bentuk pelayanan kedokteran yang secara sederhana. Pelayanan kedokteran yang sederhana. Pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam rawat inap (*hospitalization*).³⁶

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat. Menurut Azrul Azwar, rawat jalan adalah pelayanan kedokteran di Indonesia dapat di bedakan atas dua macam yaitu diselenggarakan oleh swasta banyak macamnya, yaitu praktek bidan, praktek gigi, praktek darurat (perorangan atau kelompok), poliklinik, balai pengobatan, dan sebagainya. Yang seperti ini sebagai melaksanakan pelayanan kesehatan tingkat pertama serta praktek dokter spesialis dan rumah sakit sebagai jenjang sarana pelayanan kesehatan tingkat ke-2 dan ke-3.³⁷

2. Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan

Pasien adalah subjek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir layanan, bukan hanya sekedar objek. Hak-hak pasien harus dipenuhi mengingat kepuasan pasien menjadi salah satu barometer mutu pelayanan

³⁵ Willa Candrawila. *Hukum Kedokteran*, (Bandung: Mandar Maju, 2004), h.20.

³⁶ Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Binarupa. Aksara Publisher, 2010), h. 54.

³⁷ Lumenta, *Manajemen Pelayanan pada Rumah Sakit*. (Bandung: Mandar Maju, 2010), h. 20-21.

di rumah sakit. Oleh karena itu harapan pasien sebagai penerima pelayanan medis meliputi:

- a. Pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- b. Membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan unsur SARA (suku, agama, ras, dan antar golongan).
- c. Jaminan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.
- d. Komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien.³⁸

Dengan demikian Pasien sebagai pihak atau subyek yang membutuhkan bantuan pelayanan kesehatan, memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Ketidak puasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan rumah sakit dapat menjadi pangkal tuntutan hukum pasien untuk menuntut kerugian yang telah dilakukan pihak rumah sakit.

³⁸ Titik Triwulan dan Shinta Febrina. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), h. 27

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012).
- Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Binarupa. Aksara Publisher, 2010).
- Charles J.P.Siregar. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2003).
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2012).
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VIII, 1996).
- Lumenta, *Manajemen Pelayanan pada Rumah Sakit*. (Bandung: Mandar Maju, 2010).
- Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).
- Moh. Rofi'I, *Akhlak Seorang Muslim*, (Semarang. Wicaksana. 1992).
- Muhamad U Najati. *Psikologi Dalam Al-Qur'an: Terapi Qur'ani dalam Penyembuhan Gangguan Jiwa*. (Bandung: CV Pustaka Setia. 2005).
- Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2009).
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Rohiat, *Manajemen Muut. Teori Dasar dan Praktik* (Bandung: Refika. Aditama, 2008).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).
- Susatyo Herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2011).
- Titik Triwulan dan Shinta Febrina. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010).
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta, Pustaka Baru, 2014).

Veronica Komalawati, *Hukum dan Etika Dalam Praktik Dokter*, (Bandung: Pustaka Sinar Harapan, 2009).

Willa Candrawila. *Hukum Kedokteran*, (Bandung: Mandar Maju, 2004).

SUMBER LAIN

<http://www.lampungbaratkab.go.id/rsud-liwa-kabupaten-lampung-barat>, diperoleh pada Tanggal 26 September 2019.

<http://www.pelatihan.sdm.net>, diperoleh pada Tanggal 26 September 2019.

Risa Wati, *Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan Dengan Menggunakan Metode Waiting Line*. Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol. 14, No. 2 September 2017.

Sujoko, *Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan*, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015.

Undang-Undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 29b UU No.44/2009.

Undang-Undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 32n UU No.44/2009.

